

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE KRESNALIFE
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**



Diajukan Oleh :

AIDIL BAHARI POHAN / 021140130

RAKA DICKYAWAN / 021140125

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

PALEMBANG

2019

BAB I

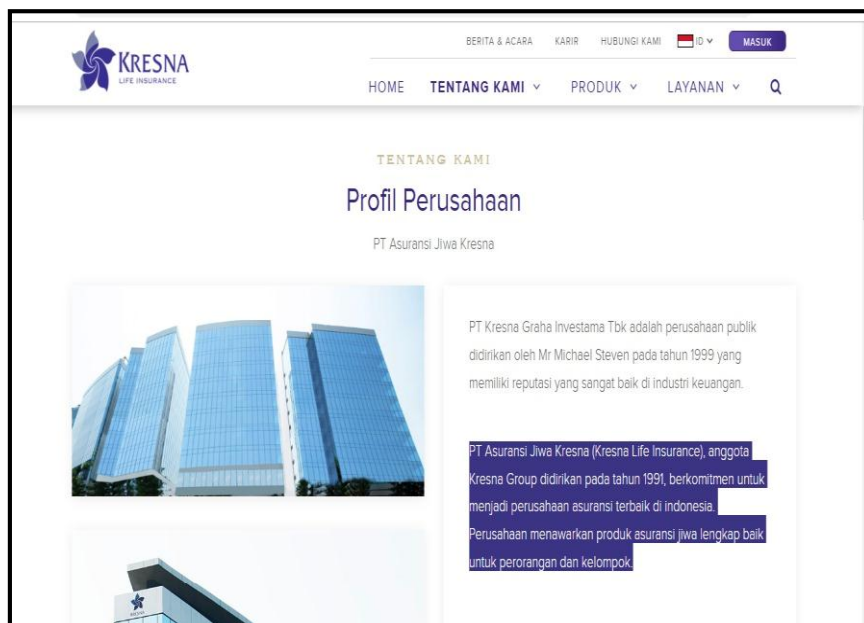
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sekarang ini internet menjadi sarana yang dapat membantu aktivitas seperti komunikasi, riset, transaksi bisnis dan lainnya. Sejak pertama diperkenalkan di Amerika pada tahun 1969, internet mengalami kemajuan yang luar biasa. Dalam beberapa dekade terakhir perkembangan internet dan penggunaannya, khususnya "*word wide web (www)*" tumbuh semakin pesat sejak pertama kali aplikasinya diperkenalkan pada tahun 1994 dan secara radikal telah mengubah banyak industri.

Seiring perkembangan teknologi informasi banyak perusahaan mengambil keuntungan menjadikan sebagai keunggulan bersaing dengan perusahaan lainnya khususnya perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi saat ini sudah mulai menerapkan teknologi dan sistem informasi yang dimilikinya, untuk membantu proses bisnis. Penerapan teknologi dan sistem informasi pada perusahaan asuransi, hendaklah memperhatikan kemampuan dan kegunaan sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. PT Asuransi Jiwa Kresna.

PT. Asuransi Jiwa Kresna adalah salah satu perusahaan asuransi Indonesia yang proses bisnisnya menggunakan teknologi informasi khususnya internet. Segala informasi mengenai produk, layanan, dan lainnya disajikan dalam *website* guna memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kualitas layanan *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan memenuhi harapan pengguna PT. Asuransi Jiwa Kresna dan *website* dapat dilihat pada gambar 1.1 :



Sumber : (www.kresnalife.com)

Gambar 1.1 Website PT. Asuransi Jiwa Kresna

Gambar 1.1 merupakan tampilan dari *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna, penggunaan *website* diberlakukan sejak tahun 2012 sampai dengan sekarang. Jumlah pengguna website Asuransi Jiwa Kresna sebanyak 19.000 pengunjung dapat dilihat pada gambar 1.2.



Sumber : (www.semrush.com, diakses pada tanggal 28 Oktober 2018, Pukul 18.20)

Gambar 1.2 Jumlah Pengunjung *Website* PT.Asuransi Jiwa Kresna. Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pengguna *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna menurun sejak bulan April 2018 sampai dengan bulan September 2018. Untuk *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna sendiri belum adayang melakukan pengujian terhadap kualitas layanan *website*.Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website*PT. AsuransiJiwaKresna.

Mengingat pentingnya pengukuran kualitas *website*, maka perlu dilakukan penelitian pengukuran kualitas terhadap *website*PT. Asuransi Jiwa Kresna. Kualitas suatu *website* dapat dianalisis dengan menggunakan metode *webqual* 4.0.

Metode *webqual* 4.0 merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Pengukuran kualitas *website* pada *webqual* 4.0 dilakukan oleh pengguna *website* tersebut, sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola *website* untuk menyesuaikan kualitas *website* sesuai dengan persepsi pengguna. *Webqual* 4.0 terdapat tiga variabel yaitu : kemudahan penggunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information quality*), interaksi pelayanan (*Services Interaction*). Ketiga variabel yang digunakan pada *webqual* 4.0 tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu *website*.

Penelitian yang dilakukan Syaifullah, Dicky Oksa Soemantri (2016), yang berjudul “Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode

Webqual 4.0” menyatakan bahwa ketiga variable Webqual 4.0, yaitu kualitas *website* adalah *Usability*, *Information quality*, dan *Services Interaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction). Berdasarkan latar belakang diatas, makalaporan penelitian ini penulis mengangkat judul “**Analisis Kualitas Website Kresnalife Menggunakan Metode Webqual 4.0**”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana mengukur dan analisa tingkat kualitas pada *website kresnalife* menggunakan metode *webqual 4.0* ?“.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penellitian ini adalah :

1. Pengukuran yang dilakukan hanya pada *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna.
2. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan, agen, calon nasabah , dan nasabah PT. Asuransi Jiwa Kresna Cabang Palembang.
3. Metode analisis data menggunakan metode uji validitas dan realibilitas instrumen, dan metode *webqual 4.0* dimana memiliki 3 variabel yaitu : kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi pelayanan (*services interaction*) dan varibel dalam webqual ini akan dilakukan uji regresi linier berganda untuk melihat pengaruhnya pada kualitas user satisfaction untuk *website kresnalife*

4. Metode penentuan jumlah sampel menggunakan teknik *Disproportionate Stratified Random Sampling*, menurut Sarjono dan Julianita (2011:6), yaitu *Disproportionate Stratified Random Sampling* adalah cara pengambilan sampel secara acak dari suatu populasi dimana anggota populasi tersebut berstrata, tetapi kurang proporsional
5. Skala pengukuran pada *kuesioner* menggunakan *skala likert*.
6. Metode pengolahan data adalah *regresi linier berganda*. Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data menggunakan SPSS.
7. Rumus pengambilan sampel bertingkatnya yaitu Rumus Sampel Taro Yamane

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website kresnalife menggunakan metode *webqual 4.0*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penulisan skripsi diantaranya :

1.5.1 Bagi Penulis

1. Penulis mendapatkan pengalaman dan pengetahuan dalam bidang teknologi informasi selama penyusunan skripsi ini.
2. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya ilmu tentang analisis kebutuhan sistem.

1.5.2 Bagi PT.Asuransi Jiwa Kresna

Dapat dijadikan referensi untuk perubahan *website* agar pengguna semakin nyaman serta dijadikan sebagai tolak ukur atau rekomendasi bagi PT.Asuransi Jiwa Kresna mengenai *website* yang sedang digunakan.

1.5.3 Bagi Akademik

Sebagai referensi bagi para penulis dalam membuat laporan skripsi, khususnya mahasiswa STMIK PalComTech di masa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

Demi mewujudkan suatu hasil yang baik dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan pembahasan yang sesuai dengan ketentuan yang diberikan, sistematika penulisan tersebut meliputi antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini diuraikan mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi dan tugas wewenang serta gambaran umum bagian unit atau kerja.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini penulis akan membuat teori yang berdasarkan penulisan skripsi ini yang terdiri dari teori pendukung, hasil penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian.

BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini penulis membahas lokasi dan waktu penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan jenis penelitian.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis membahas hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasan terhadap hasil yang telah dicapai maupun masalah-masalah yang telah ditemukan selama penelitian.

BAB VI PENUTUP

Pada akhir bab ini hanya menguraikan beberapakesimpulan dan saran dari pembahasan laporan skripsi

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Profil Perusahaan

2.1.1. Sejarah PT. Asuransi Jiwa Kresna

PT. Asuransi Jiwa Kresna berlokasi di Jakarta, didirikan dengan nama PT. Asuransi Jiwa Mira Life yang berkedudukan di Bandung, dan telah berusia 25 tahun berdasarkan akta notaris Albertus Budiharjo, SH No. 1 April 1991. Perusahaan mendapat izin usaha dari Menteri Keuangan Republik Indonesia No. KEP-554/KM. 13/1991 tertanggal 4 Nopember 1991 dan pembukaan kantor cabang telah disetujui oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia No. S-467/MK. 13/1992 tertanggal 30 Maret 1992.

PT. Asuransi Jiwa Kresna menyediakan program asuransi jiwa, asuransi kecelakaan, asuransi kesehatan, asuransi jiwa kredit dan pensiun, baik untuk pereorangan maupun kelompok. Kami berkomitmen untuk menjadi Perusahaan yang terpercaya dalam industri asuransi jiwa dan jasa keuangan di Indonesia untuk mewujudkan *for a good quality of life*.

PT. Asuransi Jiwa Kresna Palembang berdiri pada tahun 2011, gedung atau *workshop* yang digunakan perusahaan sebagai tempat untuk menjalankan kegiatan perusahaan sehari-hari bukanlah gedung milik sendiri, melainkan gedung yang dikontrak dengan pihak lain.

Visi dan Misi

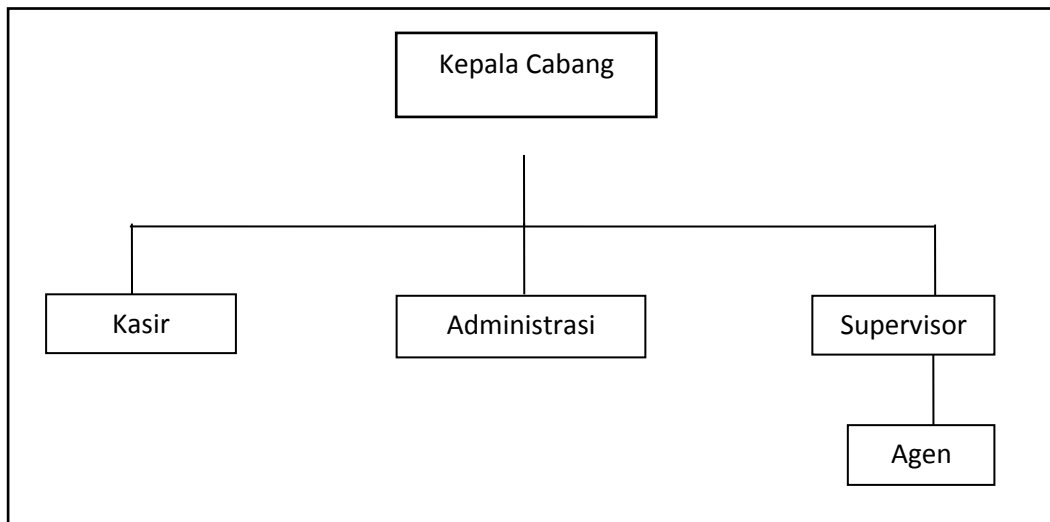
2.1.2.1 Visi

PT.Asuransi Jiwa Kresna menjadi perusahaan asuransi nasional sebagai penyedia asuransi yang kredibel layanan dan untuk memberikan keuangan terbaik solusi untuk mitra bisnis dan klien..

2.1.2.2 Misi

Menyediakan solusi asuransi untuk perusahaan, kelompok dan individu di Indonesia mengelola risiko dan memberikan asuransi manfaat perlindungan dengan mengutamakan yang baik underwriting, sederhana, sangat baik iman dengan tata kelola perusahaan yang baik

2.1.3 Struktur Organisasi



Sumber : (PT. Asuransi Jiwa Kresna Cabang Palembang)

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT.Asuransi Jiwa Kresna Cabang Palembang

2.1.4 Tugas dan Wewenang

1. KEPALA CABANG

Kepala Cabang PT. Asuransi Jiwa Kresna Palembang mempunyai tugas dan wewenang:

- a. Memimpin perusahaan dan membuat keputusan *planning*.
- b. Memimpin, mengontrol dan mengawasi seluruh operasional perusahaan atas kinerja serta hasil divisi usahanya selama periode tertentu.
- c. Berhak menerima dan mengeluarkan karyawan.
- d. Melakukan pengawasan di segala bidang dalam rangka melancarkan program kerja usaha.
- e. Mentandatangani dokumen–dokumen yang dikeluarkan oleh perusahaan.
- f. Meneliti dan mengesahkan kebenaran pengisian dokumen–dokumen seperti: Surat Pengajuan Asuransi Jiwa, Surat Pengajuan Klaim, dan Laporan Pendapatan.

2. KASIR

Kasir PT. Asuransi Jiwa Kresna Palembang mempunyai tugas dan wewenang:

- a. Menerima uang premi nasabah yang diterima dari bagian administrasi.
- b. Membuat data pembayaran premi langsung dan pembayaran premi transfer.

- c. Menyetorkan uang premi dari nasabah ke bank.

3. ADMINISTRASI

Administrasi PT. Asuransi Jiwa Kresna Palembang

mempunyai tugas dan wewenang:

- a. Bekerja sama dengan kasir.
- b. Mengumpulkan dan meng-*email* data nasabah untuk membuat dokumen polis.
- c. Membuat kuitansi premi (KP) dan kuitansi klaim (KK).
- d. Membuat formulir SPAJ.
- e. Membuat surat pengajuan klaim.
- f. Membuat laporan pendapatan.
- g. Menerima dan mencatat premi dari nasabah yang selanjutnya dicatat berdasarkan nomor polis masing-masing nasabah, kemudian uangnya diserahkan dikasir.
- h. Menyimpan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan transaksi-transaksi premi dan klaim.
- i. Melayani nasabah yang melakukan klaim.
- j. Membuat data pembayaran premi.

4. SUPERVISOR

Supervisor PT. Asuransi Jiwa Kresna Palembang

mempunyai tugas dan wewenang:

- a. Mengawasi aktivitas agen dalam mencari nasabah.
- b. Memeriksa SPAJ yang diberikan oleh agen.

- c. Mengesahkan dokumen-dokumen yang diserahkan agen, dan memeriksa kembali dokumen kelengkapan yang berasal dari nasabah.

5. AGEN

Agen PT. Asuransi Jiwa Kresna Palembang mempunyai tugas dan wewenang:

- a. Menawarkan produk asuransi jiwa.
- b. Mencari dan melayani nasabah yang akan mengajukan asuransi.
- c. Melayani nasabah dalam pembayaran premi serta melakukan penagihan premi ke nasabah-nasabah.
- d. Melakukan pengecekan dokumen-dokumen yang telah diisi oleh nasabah.

Memandu nasabah dalam mengisi formulir SPAJ

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Landasan Teori

3.1.1 Analisis

Menurut Nazir (2014), analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

3.1.2 *Webqual*

Menurut Abbas (2013:4), *webqual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu:

1. Kemudahan penggunaan (*Usability*), *usability* adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antarmuka (*interface*). Kata “*Usability*” juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain.
2. Kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas informasi tergantung dari tiga hal yaitu: informasi harus akurat, tepat waktu, dan relevan.
3. Interaksi pelayanan (*Services Interaction*), sejauh mana sistem dapat berinteraksi kepada pengguna, baik organisasi atau

pengguna lainnya, agar hubungan terhadap sistem dapat berjalan dengan terus menerus.

Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau *user* terhadap kualitas dari *website* tersebut.

3.1.3 Website

Menurut Yuhefizar (2013:2) pengertian website adalah “keseluruhan halamanhalaman web yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung informasi”..

Menurut Rachman (2013), *website* adalah salah satu revolusi di bidang informasi berbasis teknologi internet. *Website* diharapkan dapat dijadikan alternatif bagi pengembangan sistem informasi dengan biaya yang rendah.

3.1.4 SPSS (*Statistical Product Of Social Sciencies*)

Menurut Abbas (2013:2) SPSS adalah sebuah *software* untuk mengolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik. Aplikasi SPSS seringkali digunakan untuk memecahkan *problem* riset, atau bisnis dalam hal statistik. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data dan pelaporan.SPSS merupakan perangkat lunak yang paling banyak

dipakai karena tampilannya *user friendly* dan merupakan terobosan baru berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam *e-bussiness*. SPSS didukung oleh OLAP (*Online Analytical Processing*) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel atau *Notepad*.

3.1.5 Skala Likert

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:6), skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pernyataan.

Satu indikator cukup diwakili dengan satu pernyataan dan dijawab dari setiap pernyataan yang menggunakan skala likert mempunyai nilai dan tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negatif. Biasanya, menggunakan kata-kata berupa : sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Setiap jawaban dari masing-masing pernyataan memiliki skor yang dapat dilihat pada tabel 3.1 :

Tabel 3.1 Skor Skala Likert

Pernyataan Positif	Skor	Pernyataan Negatif	Skor
Sangat Setuju	4	Sangat Setuju	1
Setuju	3	Setuju	2
Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	4

(Sumber : Sarjono dan Julianita, 2011)

Skala likert dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat. Jika menggunakan skala likert dengan empat alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju).

3.1.6 Regresi Linear Berganda

Menurut Menurut Pratama, Yoga (2015-1651), *regresi linier* berganda adalah analisis yang menjelaskan hubungan antara peubah respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi dari satu prediktor (variabel independen). *Regresi linear* berganda merupakan pengembangan dari *regresi linear* sederhana, hanya saja pada *regresi linear* berganda variabel bebasnya lebih dari satu variabel penduga.

3.1.7 Hipotesis

Menurut Silaen Sofar (2018:58), hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, secara teoritis dianggap paling tinggi tingkat kebenarannya dan perlu

dibuktikan melalui penelitian. Hasil penelitian dapat menerima atau menolak hipotesis tersebut

3.1.8 Kuesioner

Menurut Manik, dkk (2017:356), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini, alat untuk dikembangkan dibentuk menjadi seperangkat kuesioner. Hal ini dilakukan, agar alat ukur dengan mudah dipahami dan mudah digunakan serta memiliki kehandalan dalam mengevaluasi *website* yang baik, alat ukur memberikan informasi yang akurat dan data hasil pengukuran mudah untuk dimengerti. Kuesioner yang digunakan memuat pertanyaan-pertanyaan berbentuk skala bertingkat dituliskan dalam format skala *likert* dengan menyatakan kesetujuan atau ketidaksetujuan dalam beberapa tingkatan. Kuesioner didesain untuk digunakan dalam pengaruh kualitas *website* terhadap persepsi pengguna. Pada kuesioner terdapat dimensi-dimensi yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner.

3.1.9 Populasi

Menurut Rahadi (2014:665), populasi adalah sekelompok atau kumpulan individu-individu atau objek penelitian yang memiliki standar-standar tertentu dan ciri-ciri yang ditetapkan sebelumnya.

3.2.0 Sampel

Menurut Mardalis (2013:55), sampel yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan caramengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah objek penelitian.

3.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dibuat oleh peneliti lain yang digunakan sebagai referensi penulis. Adapun penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis /Tahun	Hasil
1.	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 ISSN:2355-9357	Anif Kurniawan Nugroho dan Puspita Kencana Sari / 2016	Penelitian ini melakukan pengukuran kualitas website Tokopedia melalui dimensi <i>Webqual</i> 4.0 (<i>usability, information quality, service interaction</i>) dan variabel kepuasan pengguna. Metode pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuisisioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 138 dan orang secara <i>online</i> melalui

No	Judul	Penulis /Tahun	Hasil
			<p><i>media social</i> dan data sekunder yang diambil dari buku-buku dan jurnal referensi terkait masalah penelitian. Dari kuisisioner yang telah disebar didapatkan 116 kuisisioner yang valid. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan perhitungan <i>statistic</i>. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 23. Berdasarkan hasil penelitian maka yang harus difokuskan untuk peningkatan adalah <i>service interaction</i> karena memiliki presentase pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 62,7%.</p>
2.	<p>Analisis Kualitas <i>Website</i> Tribunnews.com Menggunakan Metode <i>Webqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> e-ISSN:2548-964X</p>	<p>Ernesto Ersada Barus, Suprpto dan Admaja Dwi Herlambang / 2018</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode <i>webqual</i> yang berfokus pada <i>usability, information quality, service interaction quality</i> berdasarkan <i>voice of customer</i> (persepsi pengguna). Metode IPA menunjukkan tingkat kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna yang selanjutnya digambarkan dalam kuadran IPA. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini merupakan masyarakat umum yang sudah pernah mengakses situs <i>web</i> Tribunnews.com dengan teknik <i>random sampling</i>. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi untuk pengembangan situs <i>web</i> Tribunnews.com</p>

No	Judul	Penulis /Tahun	Hasil
3.	Analisis <i>Usability</i> Aplikasi <i>Mobile</i> Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode <i>Webuse</i> dan <i>Heuristic Evaluation</i> e-ISSN: 2548-964X	Iunike Kartika Dewi, Yusi Tyroni Mursityo dan Rekyan Regasari Mardi Putri / 2018	Hasil pengujian menggunakan <i>Webuse (Web Usability Evaluation Tool)</i> pada aplikasi mobile pemesanan taksi online didapatkan dari level <i>usability</i> “GOOD”. Metode <i>Heuristic evaluation</i> yaitu metode <i>usability inspection</i> dimana untuk menemukan masalah <i>usability</i> dalam desain antarmuka pengguna sehingga mereka dapat hadir dalam bagian dari proses desain interatif, dilakukan dengan menggunakan <i>evaluator</i> .
4.	Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0	David,Nur David Maria Veronika/ 2018	Webqual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kuaalitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna.Metode Webqual 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu <i>usability</i> ,kualitas informasi,dan ineraksi pelayanan.Ketiga kategori tersebut dijadikan acuaan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas website e-government.Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan website yang berkualitas sehingga perkembangan website e-government di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan,pemantapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan.

No	Judul	Penulis /Tahun	Hasil
5.	Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)	Syaifullah, Dicky Oksa Soemantri /2016	Kualitas kegunaan yang paling baik yaitu website menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memiliki kompetisi, kemudian kualitas informasi yang paling baik yaitu menyediakan website yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak menyediakan informasi detail serta kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu website memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu website tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan (feed back) dan ketiga variabel Webqual 4.0,yaitu kualitas kegunaan,kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Berikut penjelasan dari beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Penelitian pertama,dalam penelitian ini perbedaannya menganalisis *website* tokopedia yaitu untuk melakukan kegiatan jual beli *online(online market place)*, untuk analisis menggunakan analisis deskriptif. Persamaannya dimana menggunakan *webqual 4.0 (usability, information quality, service interaction)* terhadap kepuasan pengguna, skala yang digunakan untuk pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skalalikert*. Metode pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuesioner

dan data sekunder didapat dari *internet*, buku, jurnal dan penelitian terdahulu. Dalam pengolahan data menggunakan SPSS versi 23.

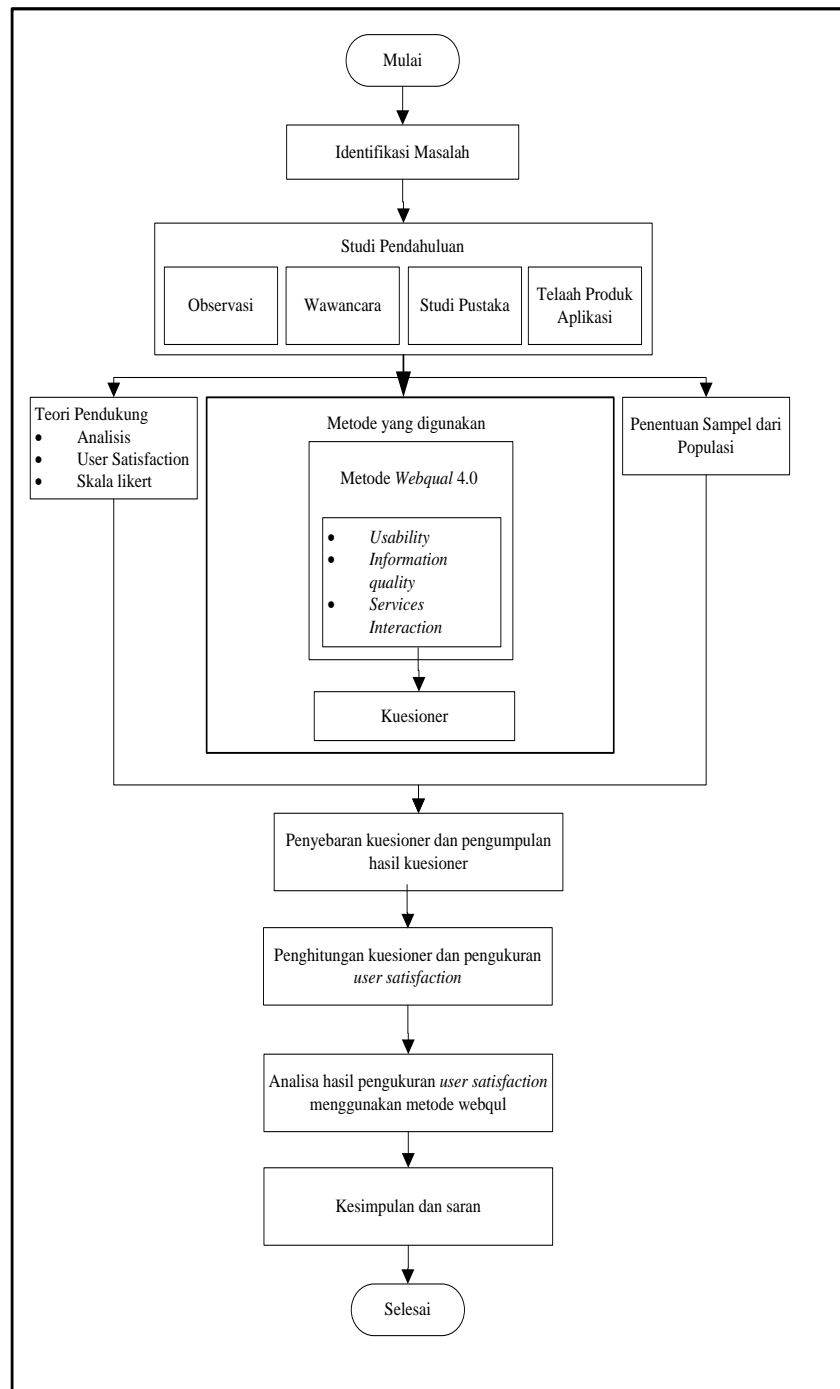
2. Penelitian kedua, dalam penelitian ini perbedaannya yaitu menganalisa situs web berita daring seperti situs web (Tribunnews, Detik, Liiputan 6, dan Kompas), dalam penelitian ini pengukuran menggunakan tingkat kesenjangan(gap) dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dalam menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan persepsi pengguna dengan harapan pengguna. Persamaannya menggunakan metode *webqual*, jumlah responden penelitian ini sebanyak 100 responden hasil perhitungan dengan teknik *slovin*, penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert dan menggunakan teknik *random sampling*.
3. Penelitian ketiga, dalam penelitian ini perbedaannya yaitu menganalisa aplikasi *mobile* pemesanan layanan taksiperdana menggunakan WEBUSE (*Web Usability Evaluation Tool*) sebagai *user based method* untuk mengevaluasi penilaian pengguna terhadap aplikasi Perdana Taxi dan *Heuristic Evaluation* sebagai *expert based method* yaitu memeriksa antarmuka sistem, menilai kesesuaiannya terhadap prinsip *usability* dan digunakan untuk mendapatkan evaluasi kekurangan dan kesalahan *usability* pada

aplikasi. Persamaannya dalam metode penelitian menggunakan kuesioner dan ukuran *sample* menggunakan rumus *slovin*.

4. Penelitian keempat, dalam penelitian ini perbedaannya yaitu menganalisa kualitas *website* Provinsi Bengkulu menggunakan Metode Webqual 4.0. Persamaannya dalam metode penelitian menggunakan Metode Webqual 4.0.
5. Penelitian kelima, dalam penelitian ini perbedaannya yaitu menganalisa Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). Persamaannya dalam metode penelitian menggunakan Metode Webqual 4.0.

5.3 Alur Penelitian

Dalam penelitian ini langkah pertama yaitu dengan identifikasi masalah terhadap *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna, tahap selanjutnya yaitu melakukan studi pendahuluan dilanjutkan dengan pengujian pengukuran *user satisfaction* dengan melakukan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada para responden selanjutnya menganalisis data menggunakan metode *webqual* 4.0 untuk dilakukan pengolahan data kemudian mendapatkan hasil, setelah mendapatkan hasil penulis dapat menarik kesimpulan. Adapun alur penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

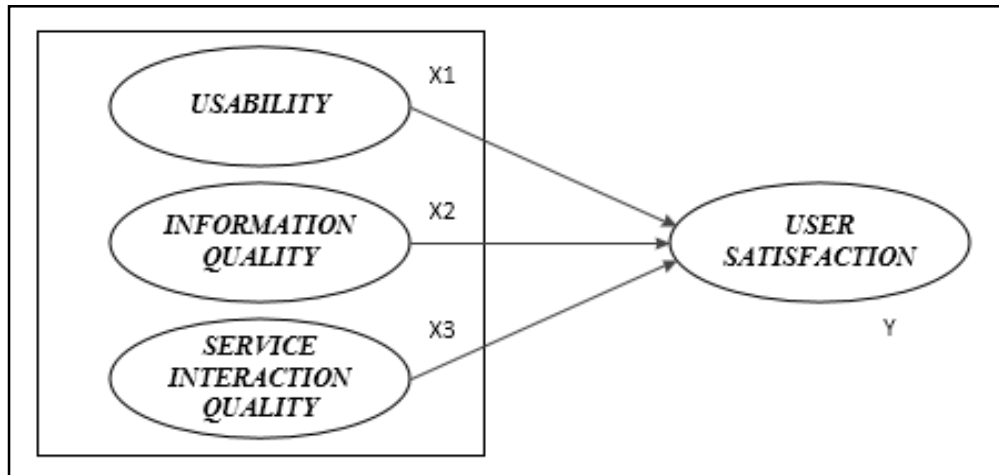
Adapun penjelasan mengenai alur penelitian yaitu penulis dalam teknik pengumpulan data melakukan observasi secara langsung kelokasi penelitian mengenai *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna, selanjutnya

melakukan wawancara secara langsung dengan bagian *software and operation* (ICT) mengenai berapa lama *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna didirikan, berapa banyak pengunjung yang telah melihat dan informasi apa saja yang tersedia di *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna, studi pustaka yaitu mencari referensi seperti (buku, jurnal), dokumentasi dan kuesioner menggunakan satuan skala *likert*. Selanjutnya penulis melakukan metode sampling yaitu menggunakan metode *Disproportionate Stratified Random Sampling*, kemudian penulis melakukan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Taro Yamane*. Kemudian penulis melakukan pengujian kualitas *website* menggunakan *webqual 4.0* yaitu *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction*. Selanjutnya penulis melakukan analisis data menggunakan *regresi linear* berganda yaitu uji F dan uji T. Sebelum itu, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap hasil kuesioner yang telah dibuat. selanjutnya kuesioner dibagikan kepada pegawai dan distributor PT. Asuransi Jiwa Kresna, sehingga kita dapat mengetahui dimanakah yang harus diperbaiki untuk menunjang kualitas *website* tersebut. Setelah mendapatkan hasil, barulah penulis dapat membuat kesimpulan dan membuat laporan penelitian.

5.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian pada dasarnya merupakan kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang

akan dilakukan. Adapun kerangka penelitian dapat dilihat pada gambar 3.2 sebagai berikut :



Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran dijelaskan sebagai berikut :

1. *Usability* (kemudahan penggunaan) pada *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).
2. *Information quality* (kualitas informasi) pada *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).
3. *Service interaction quality* (kualitas interaksi) pada *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

BAB IV

METODE PENELITIAN

1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.1.1 Lokasi Penelitian

2. Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis memilih tempat di PT. Asuransi Jiwa Kresna yang berlokasi di Jl. Demang Lebar Daun No.3,01,Iir Barat I Palembang-30137.

2.1.1 Waktu Penelitian

Guna memperoleh informasi dan data untuk dijadikan bahan penelitian, penulis melakukan kegiatan penelitian selama empat bulan dari bulan Agustus 2018 sampai bulan Oktober 2018. Kegiatan penulis lakukan dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Waktu Penelitian

No	Uraian	Bulan															
		AGUST-18				AGUST-18				SEPT-18				OKT-18			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah																
2	Pengumpulan Data																
3	Kuesioner																
4	Pengolahan Data																
5	Hasil																
6	Kesimpulan																

2.2 Jenis Data

2.2.1 Data Primer

Menurut Koes dan Rahajeng (2014:37), data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Data primer yang diperoleh diantaranya berupa studi lapangan, wawancara dan kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu karyawan, nasabah, agen, calon nasabah PT.Asuransi jiwa kresna cabang Palembang sebagai pengguna *website*.

2.2.2 Data Sekunder

Menurut Koes dan Rahajeng (2014:37), data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari membaca buku, jurnal, hasil penelitian sebelumnya dan *website*.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

2.3.1 Observasi

Menurut Lestari (2014:27), observasi adalah pengamatan terhadap obyek-obyek yang dapat dijadikan sebagai sumber masalah. Dalam melaksanakan metode ini penulis melakukan observasi secara langsung pada *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna.

2.3.2 Wawancara (*Interview*)

Menurut Wulandari (2012:218) , wawancara adalah proses tanya jawab yang dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung kepada Bapak Umar Handoyono bagian ICT (*Information and Comunication Technologies*) PT. Asuransi Jiwa Kresna mengenai awal mula *website* didirikan dan mengetahui informasi-informasi yang tersedia di *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna.

2.3.3 Studi Pustaka

Menurut Lestari (2014:27), metode kepustakaan yaitu mengumpulkan data–data yang dibutuhkan, dengan cara pengambilan data dari buku–buku dan sumber–sumber pustaka lainnya yang ada kaitannya dengan media pembelajaran huruf dan angka. Penulis mendapatkan sumber pustaka dari hasil penelitian yang didapatkan dari internet yang berhubungan dengan topik penelitian.

2.3.4 Dokumentasi

Menurut Pritandhari (2016:5), dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada hal-hal atau benda-benda yang tertulis, seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen, rapat, catatan harian dan sebagainya. Dokumentasi yang penulis dapatkan adalah lampiran kertas berupa wawancara kegiatan Skripsi.

2.3.5 Kuesioner

Pada bagian kuesioner ini menjelaskan tentang bagaimana kuesioner disusun dan butir-butir apa saja yang ada di dalamnya. Dalam penyusunan kuesioner mengacu pada metode *webqual* 4.0 dan telah ada penyesuaian pada kuesioner yang akan disusun dengan *website* yang akan dilakukan analisis yaitu *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna yang terdiri ada 4 (empat) pernyataan dari masing–masing variabel yaitu variabel *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Untuk jumlah keseluruhan pertanyaan sebanyak 16 (enam belas) pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 4.2 hasil kuesioner sebagai berikut :

Tabel 4.2 Hasil Kuesioner

No.	Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	STS	TS	S	SS
1	<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna sangat mudah dioperasikan				
2	<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna memberikan kemudahan dalam berinteraksi				
3	Menu-menu layanan <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna mudah ditemukan				
4	Tampilan <i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna sangat menarik				
No.	Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	STS	TS	S	SS
1	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna akurat				
2	Informasi yang disediakan pada <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna relevan				

3	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> PT.Asuransi Jiwa Kresnadapat dipercaya				
4	Informasi yang disediakan pada <i>website</i> PT.Asuransi Jiwa Kresnamudah dimengerti				
No.	Variabel Kualitas Interaksi (Service Interaction Quality)	STS	TS	S	SS
1	<i>Website</i> PT.Asuransi Jiwa Kresnamemiliki reputasi yang baik				
2	Keamanan informasi bagi pengguna <i>website</i> PT.Asuransi Jiwa Kresna sangat baik				
3	<i>Website</i> PT.Asuransi Jiwa Kresna memberikan kemudahan untuk berkomunikasi				
4	Pengguna merasa aman dalam menggunakan <i>website</i> PT.Asuransi Jiwa Kresna				
No.	Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa puas megunakan <i>website</i> PT.Asuransi Jiwa Kresna				
2	Saya akan merekomendasikan <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna kepada teman				
3	<i>Website</i> PT.Asuransi Jiwa Kresna menarik				
4	<i>Website</i> PT.Asuransi Jiwa Kresna memang menyenangkan untuk digunakan				

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju (1 point)

TS = Tidak Setuju (2 point)

S = Setuju (3 point)

SS = Sangat Setuju (4 point)

4.4. Teknik Sampling

Populasi menunjukkan keadaan dan jumlah objek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu.

Dalam menentukan sampel penulis menggunakan metode *Disproportionate Stratified Random Sampling*. yaitu pengambilan sampel dilakukan seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan *sample*. Teknik *Disproportionate Stratified Random Sampling*. digunakan dengan cara menetapkan sampel yang semua anggotanya memiliki peluang sama dan tidak terikat oleh apapun untuk dimasukkan ke dalam sampel penelitian.

Pengambilan sampel menggunakan rumus pengambilan sampel bertingkat. Langkah pengambilan rumus bertingkat mencari terlebih dahulu jumlah sampel secara keseluruhan dengan menggunakan rumus Taro Yamane.

1. Rumus Taro Yamane

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

(sumber : Sarjono, 2011:30)

dimana: n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d2 = Presisi yang ditetapkan (tingkat kesalahan)

2. Rumus Pengambilan Sampel Bertingkat

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

(sumber : Sarjono, 2011:31)

dimana: n_i = Jumlah sampel menurut stratum

n = Jumlah sampel seluruhnya

N_i = Jumlah populasi menurut stratum

N = Jumlah populasi seluruhnya

Dengan perhitungan sebagai berikut:

Posisi	Jumlah
Karyawan	5
Nasabah	78
Agen	12
Calon Nasabah	38

Rumus Taro Yamane

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{133}{133 \cdot (0.05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{133}{1.33}$$

$$n = 100$$

Rumus Pengambilan Sampel Bertingkat

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Hasil perhitungan sampel sebagai berikut :

5	:	133	X	100	=	3,75939849	4
78	:	133	X	100	=	58,6466165	59
12	:	133	X	100	=	9,02255639	9
38	:	133	X	100	=	28,4714285	28
							100

4.5 Metodologi

Metode dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan keadaan atau nilai satu atau lebih variabel secara mandiri. Dalam penelitian ini peneliti tidak membandingkan variabel satu dengan variabel yang lain, dan mencari hubungan variabel satu dengan variabel yang lain.

Menurut Sugiyono (2017:23), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti pada populasi atau sampel tertentu, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

4.5.1 Variabel Penelitian

Menurut Burnirma dan Wardhana (2017:86), variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut.

Menurut Sugiyono (2017:66), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulan dilihat dari hubungan antar variabel-variabel tersebut. Berikut ini merupakan variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini :

1. *Usability*

Usability yang terdapat pada *webqual 4.0* memiliki pengertian yaitu kualitas yang berkaitan dengan navigasi dan gambaran yang diberikan kepada pengguna.

2. *Information Quality*

Information quality yang terdapat pada *webqual 4.0* memiliki pengertian yaitu kualitas yang berkaitan dengan konten *website*, kesesuaian informasi untuk pengguna seperti akurasi, format, dan relevansi.

3. *Service Interaction Quality*

Service interaction quality yang terdapat pada *webqual 4.0* memiliki pengertian yaitu kualitas yang berkaitan dengan pengalaman berinteraksi dan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

4. *User Satisfaction*

User Satisfaction yang terdapat pada *webqual 4.0* memiliki pengertian yaitu untuk mengetahui kepuasan dari pengguna melalui umpan balik yang diberikan oleh pengguna.

4.5.2 Instrumen Penelitian

Peneliti melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan *survey* yang juga dibantu dengan membagikan kuesioner kepada pengguna *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian yaitu bagian pertama berisi penentuan indikator dari variabel, bagian kedua berisi penyusunan kuesioner penelitian sebagai berikut :

a. Penentuan indikator dari variabel

Penentuan indikator dari setiap variabel bertujuan untuk mengukur fungsi dari masing-masing variabel. Variabel-variabel diambil berdasarkan *webqual* 4.0. Indikator-indikator dari masing-masing variabel disajikan pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Indikator-indikator Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Kode
1	<i>Usability</i>	<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna sangat mudah dioperasikan	US1
2		<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna memberikan kemudahan dalam berinteraksi	US2
3		Menu-menu layanan <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna mudah ditemukan	US3
4		Tampilan <i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna sangat menarik	US4
5	<i>Information Quality</i>	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna akurat	IQ1
6		Informasi yang disediakan pada <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna relevan	IQ2
7		Informasi yang disajikan pada <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna dapat dipercaya	IQ3

No	Dimensi	Indikator	Kode
8	<i>Information Quality</i>	Informasi yang disediakan pada <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna mudah dimengerti	IQ4
9	<i>Service Interaction Quality</i>	<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna memiliki reputasi yang baik	SIQ1
10		Keamanan informasi bagi pengguna <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna sangat baik	SIQ2
11		<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	SIQ3
12		Pengguna merasa aman dalam menggunakan <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna	SIQ4
13	<i>User Satisfaction</i>	Saya merasa puas menggunakan <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna	USF1
14		Saya akan merekomendasikan <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna kepada teman	USF2
15		<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna menarik	USF3
16		<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna memang menyenangkan untuk digunakan	USF4

b. Penyusunan kuesioner penelitian

Penyusunan item-item kuesioner dalam penelitian ini mengacu kepada penelitian-penelitian terdahulu sebagai referensi.

4.5.3 Skala Pengukuran

Sistem pengujian dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dibuat dalam bentuk skor empat point dengan model skala *likert* untuk pengukuran tingkat persetujuan pengguna terhadap *statement*

dan dilakukan analisis baik terhadap masing-masing parameter atau terhadap keseluruhan parameter yang pertanyaan atau pernyataannya berdasarkan komponen-komponen metode *webqual* 4.0. Dari hasil pertanyaan yang telah dijawab responden, data tersebut akan diubah kedalam bentuk angka.

Peneliti menggunakan *skala likert* dengan empat alternatif jawaban dan kemudian masing-masing jawaban dari setiap pertanyaan diberi nilai sebagai berikut: Jika jawaban responden sangat setuju (SS) memperoleh skor 4, jawaban Setuju (S) memperoleh skor 3, jawaban tidak setuju (TS) memperoleh skor 2, jawaban sangattidak setuju (STS) memperoleh skor 1.

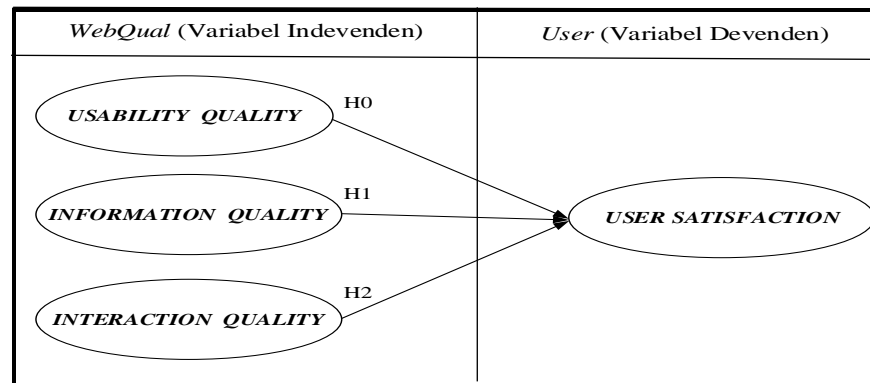
4.6 Pengujian Hipotesis

Menurut Silaen Sofar (2018:58), hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, secara teoritis dianggap paling tinggi tingkat kebenarannya dan perlu dibuktikan melalui penelitian. Hasil penelitian dapat menerima atau menolak hipotesis tersebut. Adapun

Jenis-jenis hipotesis yaitu:

1. Hipotesis nihil (H_0) yaitu hipotesis yang menyatakan tidak ada hubungan atau pengaruh antara variabel dengan variabel lain.
2. Hipotesis alternatif (H_a) yaitu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan atau pengaruh antara variabel dengan variabel lain.

Dibawah ini merupakan model hipotesis yang dapat dilihat pada gambar 4.1 :



(Sumber : Adrianto, dkk. 2016: 3)

Gambar 4.1 Model Hipotesis

Model Hipotesis diatas menjelaskan bahwa:

H₀: *Usability* (kualitas pengguna) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

H₁ : *Information Quality* (kualitas informasi) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

H₂ : *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi) berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

Dalam analisis data penulis menggunakan aplikasi SPSS versi 23. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik dengan menggunakan metode *regresi linier* berganda, karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu variabel. Untuk mengetahui sumbangan dari variabel bebas, terhadap besar kecil variabel terikat dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

.... (2)

Dimana :

Y : Kepuasan
 a : Konstanta *regresi*
 X₁, X₂, X₃ : X₁ (*Usability*)
 X₂ (*Information Quality*)
 X₃ (*Service Interaction Quality*)

Dari hasil hipotesis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda ada 2 (dua) persyaratan uji analisis yang dilakukan yaitu uji koefisien regresi secara bersama (Uji F) dan uji koefisien regresi secara parsial (Uji T) yaitu sebagai berikut :

4.6.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur *valid* tidaknya suatu item pertanyaan. Metode pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur yang *valid* dan *reliable* dalam mengukur suatu gejala yang ada. Uji validitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23.

4.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya suatu jawaban seseorang terhadap item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23.

4.6.3 Uji Regresi Linear Berganda

Uji *regresi linear* berganda bertujuan untuk mengetahui sumbangan dari variabel terikat dipergunakan *koefisien* determinasi (R^2). Uji *regresi linear* berganda yaitu salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan di masa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (independent) terhadap satu variabel tak bebas (dependent).

4.6.3.1 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji *koefisien regresi* secara bersama (Uji F) bertujuan untuk membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada derajat kesalahan 5% dalam arti ($\alpha=0,05$). Apabila nilai F hitung $>$ F tabel, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel terikat.

Hipotesis variabel adalah :

1. H_0 : variabel *usability, information quality, service interaction quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan ($0,05 \leq \text{Sig}$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. H_a : variabel *usability, information quality, service interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pengguna (Jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan $(0,05 \geq \text{Sig})$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.6.3.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji koefisien regresi secara parsial (Uji T) bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah jika $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian jika $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak artinya secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Menentukan hipotesis variabel adalah :

1. Variabel *usability* (H_0)

H_0 : variabel *usability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan $(0,05 \leq \text{Sig})$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak).

H_a : variabel *usability* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih besar atau

sama dengan ($0,05 \geq \text{Sig}$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima).

2. Variabel *information quality*(H_1)

H_0 : variabel *information quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan ($0,05 \leq \text{Sig}$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak).

H_a : variabel *information quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan ($0,05 \geq \text{Sig}$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima).

3. Variabel *Service Interaction Quality*(H_2)

H_0 : variabel *service interaction quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan ($0,05 \leq \text{Sig}$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak).

H_a : variabel *service interaction quality* secara parsial berpengaruh terhadap *user satisfaction* (jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan ($0,05 \geq \text{Sig}$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima).

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang digunakan untuk melihat karakteristik responden. Karakteristik responden terdiri dari kelompok responden, karyawan, nasabah, agen, dan calon nasabah.

Responden yang dipakai dalam penelitian ini adalah karyawan, nasabah, agen, dan calon nasabah PT. Asuransi Jiwa Kresna dengan jumlah populasi sebanyak 133 orang. Berikut adalah data populasi dilihat pada tabel 5.1 :

Tabel 5.1 Data Populasi

Responden	Jumlah
Karyawan	5 orang
Nasabah	78 orang
Agen	12 orang
Calon Nasabah	38 orang
Total	133 orang

Populasi dalam penelitian ini diketahui sebanyak 133 orang, maka langkah selanjutnya menghitung sampel yang akan digunakan untuk membagikan kuesioner. Perhitungan sampel menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = 133 / (1 + 133 * 0,05^2)$$

$$n = 133 / (1 + 0,33)$$

Dihasilkan jumlah sampel sebesar 100 orang.

Berdasarkan kuesioner yang telah penulis kumpulkan berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner yang penulis berikan. Untuk sampel dari PT. Asuransi Jiwa Kresna sebanyak 100.

Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut :

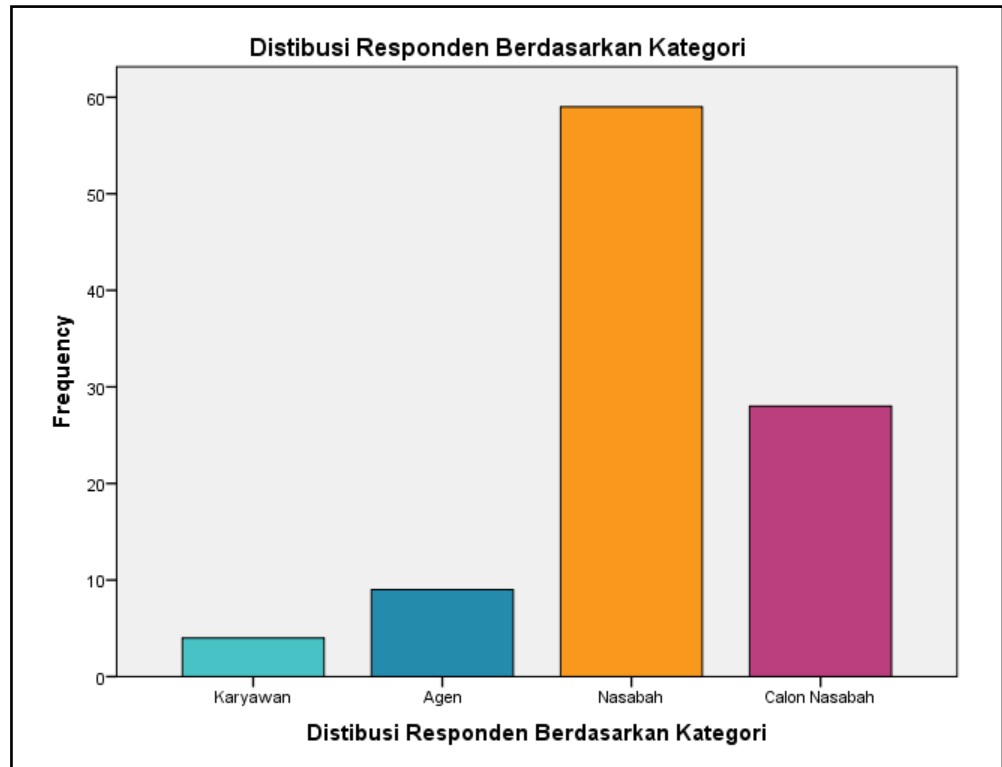
Tabel 5.2 Distribusi Jawaban Responden

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Usability (US)					
1	Website PT. Asuransi Jiwa Kresna sangat mudah dioperasikan	-	1	54	45
2	Website PT. Asuransi Jiwa Kresna memberikan kemudahan dalam berinteraksi	-	-	54	46
3	Menu-menu layanan website PT. Asuransi Jiwa Kresna mudah ditemukan	-	3	47	50
4	Tampilan Website PT. Asuransi Jiwa Kresna sangat menarik	-	-	45	55
Information Quality (IQ)					
1	Informasi yang disajikan pada website PT. Asuransi Jiwa Kresna akurat	-	-	48	52
2	Informasi yang disediakan pada website PT. Asuransi Jiwa Kresna relevan	-	-	52	48
3	Informasi yang disajikan pada website PT. Asuransi Jiwa Kresna dapat dipercaya	-	1	51	48
4	Informasi yang disediakan pada website PT. Asuransi Jiwa Kresna mudah dimengerti	-	-	64	36

<i>Service Interaction Quality(SIQ)</i>					
1	<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresnamemiliki reputasi yang baik	-	2	48	50
2	Keamanan informasi bagi pengguna <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna sangat baik	-	3	50	47
3	<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	-	2	63	35
4	Pengguna merasa aman dalam menggunakan <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna	-	2	55	43
No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>User Satisfaction (USF)</i>					
1	Saya merasa puas meenggunakan <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna	-	-	51	49
2	Saya akan merekomendasikan <i>website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna kepada teman	-	2	48	50
3	<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna menarik	-	-	61	39
4	<i>Website</i> PT. Asuransi Jiwa Kresna memang menyenangkan untuk digunakan	-	1	56	43

Pada tabel 5.2 menjelaskan mengenai distribusi jawaban responden PT. Asuransi Jiwa Kresna sebanyak 100 orang responden yang terdiri dari 4 responden karyawan PT. Asuransi Jiwa Kresna, 59 responden nasabah PT. Asuransi Jiwa Kresna, 9 responden Agen PT. Asuransi Jiwa Kresna, dan 28 responden PT. Asuransi Jiwa Kresna yang telah mengisi kuesioner.

Adapun distribusi gambar responden berdasarkan kategori dapat dilihat pada gambar 5.2 sebagai berikut :



Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Kategori

Berdasarkan gambar 5.2 distribusi responden berdasarkan kategori yang akan dijelaskan pada tabel 5.3 sebagai berikut :

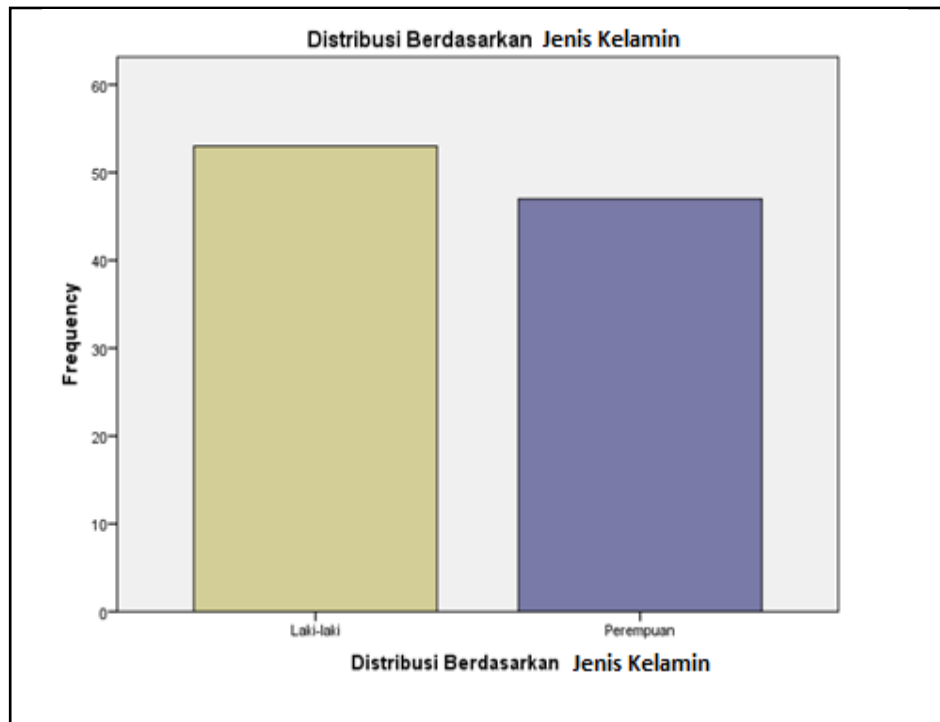
Tabel 5.3 Hasil Responden Berdasarkan Kategori

Kategori	Jumlah
Karyawan	4 orang
Agen	9 orang
Nasabah	59 orang
Calon Nasabah	28 orang

Dari tabel 5.4 hasil responden berdasarkan kategori diketahui bahwa paling banyak pengguna menggunakan *website* PT. Asuransi Jiwa

Kresnayaitu nasabah sebanyak 59 orang, kemudian dari usia calon nasabah sebanyak 28 orang, selanjutnya dari agen sebanyak 9 orang dan dari karyawan sebanyak 4 orang. Dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna, distribusi responden berdasarkan kategori adalah responden nasabah.

Adapun distribusi gambar responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 5.3 sebagai berikut :



Gambar 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 5.3 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin yang akan dijelaskan pada tabel 5.4 sebagai berikut :

Tabel 5.4 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	53 orang
Perempuan	47 orang

Dari tabel 5.5 hasil responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa paling banyak pengguna menggunakan *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna yaitu laki-laki sebanyak 53 orang dan untuk perempuan sebanyak 47 orang. Dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki.

5.1.1. Uji Validasi

Uji validitas merupakan tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. uji validitas ialah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (konten) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam suatu penelitian. Untuk mengetahui kevalidan dari instrument yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasikan setiap skor variable jawaban responden dengan total skor masing-masing variable, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan total skor masing - masing variable (Putra, 2014:177). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung}(\text{Corrected Item-Total Correlation}) \geq r_{tabel}$ (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2. Jika $r_{hitung}(\text{Corrected Item-Total Correlation}) < r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Adapun rumus untuk mencari r_{tabel} menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

$$\text{IDF.T}(0,95,df)$$

Sumber :Sarjono, 2011: 48

$$t_{0.05}/\text{SQRT}(df+t_{0.05}^2)$$

Sumber :Sarjono, 2011: 49

Dimana:

df (*Degree Of Freedom*) = Jumlah Responden - 2 = 100 - 2 = 98
0.95 = taraf keyakinan

Taraf keyakinan ini = $1 - \alpha$. Nilai α (alpha) ini sendiri adalah tingkat/taraf signifikansi (*level of significance*). Jadi dalam mencari nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi = 5 % (0.05), maka diisi pada rumus tersebut $1 - 0.05 = 0.95$.

Dari rumus tersebut maka didapatkanlah r_{tabel} 0.017, hasil ini setelah dihitung menggunakan SPSS. Jika r_{hitung} di atas 0.017 maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika di bawah 0.017 berarti alat ukur

dinyatakan tidak valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.5 sebagai berikut :

df	t _{0.05}	r _{0.05}
98	1.66	.17

Gambar 5.5 Hasil r Tabel

Setelah mendapatkan hasil r tabel yaitu 0,017, maka selanjutnya menghitung hasil uji validitas dari masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Usability(X₁)

Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
US1	51,6300	24,054	,553
US2	51,6100	24,422	,498
US3	51,6000	23,636	,587
US4	51,6200	24,177	,551
IQ1	51,5900	24,143	,555
IQ2	51,5900	23,800	,630
IQ3	51,6000	24,101	,540
IQ4	51,7100	23,986	,618
SIQ1	51,5900	23,881	,561
SIQ2	51,6300	24,054	,508
SIQ3	51,7400	24,275	,513
SIQ4	51,6600	23,641	,619
USAF1	51,5600	24,027	,580
USAF2	51,5900	23,275	,684
USAF3	51,6800	24,503	,493
USAF4	51,6500	24,230	,520

Sumber : Data SPSS yang diolah

Penjelasan dari output uji validitas *usability* menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,017. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *usability*(X_1),diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *usability* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.6 rangkuman uji validitas *usability*

Tabel 5.6 Rangkuman Uji Validitas *Usability*

No	Item Pertanyaaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	US1	0,017	0,553	r hitung > r tabel	Valid
2	US2	0,017	0,498	r hitung > r table	Valid
3	US3	0,017	0,587	r hitung > r tabel	Valid
4	US4	0,165	0,551	r hitung > r tabel	Valid

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,017.Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *information quality*,diketahu bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *information quality* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.7rangkuman uji validitas *information quality*

Tabel 5.7 Rangkuman Uji Validitas *Information Quality*

No	Item Pertanyaaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	IQ1	0,017	0,555	r hitung > r tabel	Valid
2	IQ2	0,017	0,630	r hitung > r tabel	Valid
3	IQ3	0,017	0,540	r hitung > r tabel	Valid
4	IQ4	0,017	0,618	r hitung > r tabel	Valid

Penjelasan dari output uji validitas *service interaction quality* menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,017. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *service interaction quality*, diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *service interaction quality* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.8 rangkuman uji validitas *service interaction quality*.

Tabel 5.8 Rangkuman Uji Validitas *Service Interaction Quality*

No	Item Pertanyaaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	SIQ1	0,017	0,561	r hitung > r tabel	Valid
2	SIQ2	0,017	0,508	r hitung > r tabel	Valid
3	SIQ3	0,017	0,513	r hitung > r tabel	Valid
4	SIQ4	0,017	0,619	r hitung > r tabel	Valid

Penjelasan dari output uji validitas *user satisfaction* menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Nilai r tabel pada tabel r statistik didapatkan sebesar 0,017. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *user satisfaction* (Y), diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel *user satisfaction* tersebut dinyatakan valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.9 rangkuman uji validitas *user satisfaction*.

Tabel 5.9 Rangkuman Uji Validitas *User Satisfaction*

No	Item Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Hasil	Keterangan
1	USF1	0,017	0,580	r hitung > r tabel	Valid
2	USF2	0,017	0,684	r hitung > r tabel	Valid
3	USF3	0,017	0,493	r hitung > r tabel	Valid
4	USF4	0,017	0,520	r hitung > r tabel	Valid

5.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Putra, dkk (2014:178), uji reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. Dalam program SPSS akan dibahas untuk uji reliabilitas

adalah dengan menggunakan metode *Alpha (Cronbach's)*. Metode *Alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-3, 1-4) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50). Uji reliabilitas juga menggunakan analisis pada masing-masing variabel *Usability (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Service Interaction Quality (X3)* dan *User Satisfaction (Y)* melalui program SPSS.

Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Dengan kriteria pengujian reliabilitas *sebagai* berikut: Apabila hasil *koefisien Alpha* lebih besar dari tahap signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut *reliable*. Hal ini dikarenakan jika nilai dibawah 0,6 nilai maka nilai *koefisiennya* rendah (Sumber : Edi Riadi, 2016:238). Berikut adalah tabel nilai *koefisien reability* yang dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10 Nilai koefisien reliabilitas

No	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Internal Consistency</i>
1	$\alpha \geq 0,9$	<i>Excelent (High-Stakes testing)</i>
2	$0,7 \leq \alpha < 0,9$	<i>Good (Low-Stakes testing)</i>
3	$0,6 \leq \alpha < 0,7$	<i>Acceptable</i>
4	$0,5 \leq \alpha < 0,6$	<i>Poor</i>
5	$\alpha \geq 0,5$	<i>Unacceptable</i>

(Sumber : Edi Riadi, 2016:239)

Dasar Pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai *alpha* lebih besar dari tahap signifikasi maka item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan *reliable* atau konsisten, sebaliknya jika nilai *alpha* lebih kecil dari tahap signifikasi maka item-item kuesioner

yang digunakan dinyatakan tidak *reliable* atau tidak konsisten. Penilaiannya adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ artinya tidak *reliable*, *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ artinya *reliable*. Berikut ini hasil dari perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS sebagai berikut :

Tabel 5.11 *Output Uji Reliabilitas Usability*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.759	4

Penjelasan dari *output* uji reliabilitas *usability*(X_1) menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data yang valid sebanyak 100 responden, lalu pada tabel reliabilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,759 dengan jumlah item 4 karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel *usability* adalah *reliable*.

Tabel 5.12 *Output Uji Reliabilitas Information Quality*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

Penjelasan dari *output* uji reliabilitas *information quality* menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data yang valid sebanyak 100 responden, lalu pada tabel reliabilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,845 dengan jumlah item 4 karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel *information quality* adalah *reliable*.

Tabel 5.13 Output Uji Reliabilitas Service Interaction Quality

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.759	4

Penjelasan dari *output* uji reliabilitas *service interaction quality* menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data yang valid sebanyak 100 responden, lalu pada tabel reliabilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,759 dengan jumlah item 4 karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel *service interaction quality* adalah *reliable*.

Tabel 5.14 Output Uji Reliabilitas User Satisfacion

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.745	4

Penjelasan dari *output* uji reliabilitas *user satisfaction* menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Dilihat pada tabel *case processing summary* diketahui jumlah data yang valid sebanyak 100 responden, lalu pada tabel reliabilitas didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,745 dengan jumlah item 4 karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel *user satisfaction* adalah *reliable*.

Berikut adalah tabel hasil dari pengujian reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel 5.15 yaitu :

Tabel 5.15 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Usability</i>	0,759 > 0,6	<i>Reliable</i>
2	<i>Information Quality</i>	0,845 > 0,6	<i>Reliable</i>
3	<i>Service Interaction Quality</i>	0,759 > 0,6	<i>Reliable</i>
4	<i>User Satisfaction</i>	0,745 > 0,6	<i>Reliable</i>

Dari tabel 5.20 rangkuman hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach alpha*, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) dan *User Satisfaction* (Y) dinyatakan *reliable*.

5.1.3 Uji Regresi Linear Berganda

Uji *regresi linier* berganda digunakan untuk mencari tau apakah variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality*,

berpengaruh terhadap variabel *usersatisfaction*, yang berarti terdapat 3 (tiga) variabel X dan 1 (satu) variabel Y, sehingga penulis menggunakan *regresi linier* berganda, karena dengan menggunakan *regresi linier* berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Kegunaan dari *regresi linier* berganda adalah untuk menguji apakah suatu variabel berpengaruh terhadap variabel yang lainnya. Proses perhitungan *regresi linier* berganda dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23 dan *output* dari perhitungan *regresi linier* berganda sebagai berikut :

Tabel 5.16 Output Regression ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.293	3	40.098	33.269	.000 ^b
	Residual	115.707	96	1.205		
	Total	236.000	99			

a. Dependent Variable: USF
b. Predictors: (Constant), SIQ, IQ, US

Berdasarkan tabel 5.16 pada *output regression* ANOVA di atas menjelaskan tentang secara bersama-sama (uji F) yaitu 33,269, sedangkan *signifikansi* mengukur tingkat *signifikansi* dari uji F, ukurannya jika *signifikansi* kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel *independent* terhadap *dependent*.

Tabel 5.17 *Output Regression Coefficients*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.405	1.147		2.097	.039
	US	.314	.087	.323	3.613	.000
	IQ	.251	.079	.270	3.158	.002
	SIQ	.263	.085	.278	3.081	.003

a. Dependent Variable: USF

Berdasarkan tabel 5.17 diatas menjelaskan tentang uji T yaitu uji secara parsial, sedangkan *signifikansi* mengukur tingkat *signifikansi* dari uji T, ukurannya jika *signifikansi* kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

Untuk lebih jelasnya dapat melihat tabel 5.18 ringkasan *regresi linear* berganda dibawah ini:

Tabel 5.18 *Ringkasan Regresi Linear Berganda*

Variabel	<i>Koefisien Regresi</i>	Thitung	Signifikasi
Konstanta	2,405	2,097	0,039
<i>Usability (US)</i>	0,314	3,613	0,000
<i>Information Quality (IQ)</i>	0,251	3,158	0,002
<i>Service Interaction Quality (SIQ)</i>	0,263	3,081	0,003
Fhitung =33,269 R ² = 0,510			

Berdasarkan tabel 5.18 pada ringkasan *regresi linear* berganda menjelaskan untuk koefisien Regresi pada variabel konstantayaitu 2,405, variabel *usability (US)* yaitu 0,314, variabel *information quality (IQ)* yaitu

0,251, dan variabel *service interaction quality* (SIQ) yaitu 0,263. Untuk Thitung pada konstanta yaitu 2,097, variabel *usability* (US) yaitu 3,613, variabel *information quality* (IQ) yaitu 3,158, dan variabel *service interaction quality* (SIQ) yaitu 3,081. Untuk signifikansi pada konstanta yaitu 0,039, variabel *usability* (US) yaitu 0,000, variabel *information quality* (IQ) yaitu 0,002, dan variabel *service interaction quality* (SIQ) yaitu 0,003. Pada Fhitung sebesar 33,269 sedangkan untuk R^2 (*R Square*) yaitu 0,510.

Prosedur analisis *regresi linier* berganda adalah yang dilakukan yaitu uji F dan uji T. Langkah analisis *regresi linier* berganda dan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Analisis *Regresi Linier* Berganda

Diperoleh persamaan:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y' = 2,405 + 0,314 X_1 + 0,251 X_2 + 0,263X_3$$

(Y' adalah variabel *dependen* yang diramalkan, a merupakan konstanta, b_1 , b_2 dan b_3 merupakan *koefisien regresi linear* berganda dan X_1 , X_2 dan X_3 merupakan variabel *independent*).

Keterangan dari model *regresi linier* berganda diatas adalah :

- a. Nilai (konstanta) menunjukkan sebesar 2,405 artinya jika *Usability*(X_1), *Information Quality*(X_2) dan *Service Interaction Quality*(X_3) nilainya adalah 0 (nol), maka tingkat kepuasan (Y) nilainya adalah 2,405.

- b. Nilai koefisien regresi variabel *Usability* (X_1) = 0,314 artinya nilai *Usability* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,314 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Information Quality* (X_2) = 0,251 artinya nilai *Information Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,251 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *Service Interaction Quality* (X_3) = 0,263 artinya nilai *Service Interaction Quality* ditingkatkan sebesar 0,1 satuan maka tingkat *user satisfaction* akan meningkat sebesar 0,263 satuan dengan asumsi variabel *independent* lainnya tetap.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R^2 (*R Square*) atau koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar *presentase* sumbangan pengaruh variabel *independent* secara bersama-sama terhadap pengaruh variabel *dependent*. Dari hasil tabel 5.22 *Output Regression Model Summary* dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,510. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 51,0% sedangkan untuk sisanya yaitu 49,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

3. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji variabel *independent* secara bersama-sama terhadap variabel *dependent*. Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

a. Menentukan Hipotesis

Ho : Variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan $(0,05 \leq \text{Sig})$ maka Ho diterima dan Ha ditolak).

Ha : Variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan $(0,05 \geq \text{Sig})$ maka Ho ditolak dan Ha diterima).

b. Menentukan taraf *signifikansi*

taraf *signifikansi* menggunakan 0,05.

c. Menentukan F hitung dan F tabel

1. F hitung adalah 33,269 pada tabel 5.19.

2. F tabel dicari pada tabel statistik pada *signifikansi* 0,05

$df1 = k - 1$ atau $3 - 1 = 2$, dan $df2 = n$ (jumlah data) - k

(jumlah variabel *independent*) atau $100 - 3 = 97$. Maka

didapat F tabel adalah sebesar 3,09.

d. Pengambilan Keputusan

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa $F_{hitung} = 33,269 > F_{tabel} = 3,09$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *ServiceInteraction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

4. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*.

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Pengujian H_0 (*Usability*)

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel *Usability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan $(0,05 \leq \text{Sig})$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak).

H_a : Variabel *Usability* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan $(0,05 \geq \text{Sig})$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima).

b. Menentukan taraf *signifikansi*

Taraf *signifikansi* menggunakan 0,05.

c. Menentukan T hitung dan T tabel

1. T hitung adalah 3,613 pada tabel 5.21.

2. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada *signifikansi*

$0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n$ (jumlah data) –

k (jumlah variabel *independent*) – 1 atau $100 - 3 - 1 =$

96. Didapat T tabel sebesar 1,984.

d. Pengambilan Keputusan

Jika T hitung < T tabel atau T hitung > T tabel
maka H_0 diterima dan jika T hitung > T tabel atau T
hitung < T tabel maka H_0 ditolak.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung = 3,613 > T tabel =
1,984 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi
kesimpulannya yaitu *Usability* secara parsial berpengaruh
terhadap *User Satisfaction*.

2. Pengujian H_1 (*Information Quality*)

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel *Information Quality* secara parsial tidak
berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai
signifikan lebih kecil atau sama dengan $(0,05 \leq \text{Sig})$ maka
 H_0 diterima dan H_a ditolak).

H_a :Variabel *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction*(Jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan ($0,05 \geq \text{Sig}$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima).

b. Menentukan taraf *signifikansi*

Taraf *signifikansi* menggunakan 0,05.

c. Menentukan T hitung dan T tabel

1. T hitung adalah 3,158 pada tabel 5.21.

2. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada *signifikansi* $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n$ (jumlah data) – k (jumlah variabel *independent*) – 1 atau $100 - 3 - 1 = 96$. Didapat T tabel sebesar 1,984.

d. Pengambilan Keputusan

Jika T hitung $<$ T tabel atau T hitung $>$ T tabel maka H_0 diterima dan jika T hitung $>$ T tabel atau T hitung $<$ T tabel maka H_0 ditolak.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung = 3,158 $>$ T tabel = 1,984 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

3. Pengujian H_2 (*Service Interaction Quality*)

a. Menentukan Hipotesis

Ho : Variabel *Service Interaction Quality* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih kecil atau sama dengan ($0,05 \leq \text{Sig}$) maka Ho diterima dan Ha ditolak)

Ha : Variabel *Service Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User satisfaction* (Jika nilai signifikan lebih besar atau sama dengan ($0,05 \geq \text{Sig}$) maka Ho ditolak dan Ha diterima).

b. Menentukan taraf *signifikansi*

Taraf *signifikansi* menggunakan 0,05.

c. Menentukan T hitung dan T tabel

1. T hitung adalah 3,081 pada tabel 5.21.

2. T tabel dapat dicari pada tabel statistik pada *signifikansi* $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n$ (jumlah data) – k (jumlah variabel *independent*) – 1 atau $100 - 3 - 1 = 96$. Didapat T tabel sebesar 1,984.

d. Pengambilan Keputusan

Jika T hitung < T tabel atau T hitung > T tabel maka H0 diterima dan jika T hitung > T tabel atau T hitung < T tabel maka H0 ditolak.

e. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa T hitung = 3,081 > T tabel = 1,984 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Jadi

kesimpulannya yaitu *Service Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

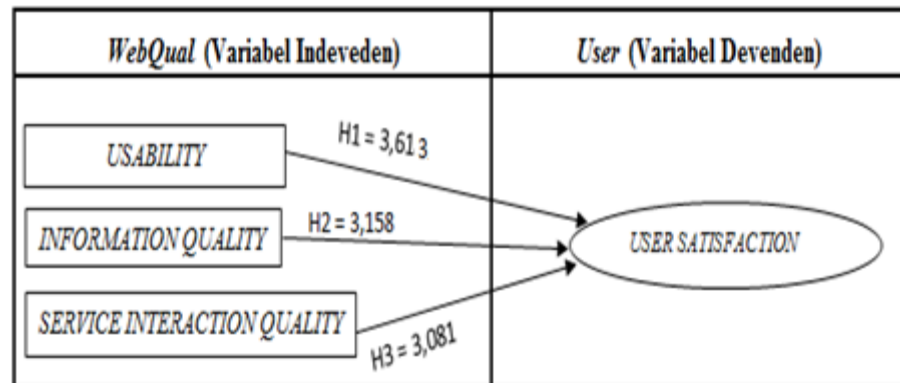
Rangkuman Hasil Uji T dapat dilihat pada tabel 5.19 sebagai berikut :

Tabel 5.19 Rangkuman Hasil Uji T

Variabel	Nilai Thitung	Keterangan
<i>Usability</i> (H ₀)	3,613 > 1,984	<i>Usability</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
<i>Information Quality</i> (H ₁)	3,158 > 1,984	<i>Information Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
<i>Service Interaction Quality</i> (H ₂)	3,081 > 1,984	<i>Service Interaction Quality</i> berpengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>

Dari hasil uji T menjelaskan mengenai hasil perhitungan dari Thitung untuk variabel *usability* (H₀) yaitu $3,613 > 1,984$ maka *usability* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Variabel *information quality* (H₁) yaitu $3,158 > 1,984$ maka *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* sedangkan variabel *service interaction quality* (H₂) yaitu $3,081 > 1,984$ maka *service interaction quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Adapun gambar hasil hipotesis berdasarkan hasil uji *regresi linier* berganda diatas yang dapat dilihat pada gambar 5.6:



Gambar 5.6 Hasil Hipotesis

Dari hasil hipotesis berdasarkan hasil uji *regresi linier* berganda diatas, maka *Usability* memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan *Informasi Quality* dan *Service Interaction Quality*. Hal ini dapat dilihat dari nilai T hitung *Usability* sebesar 3,618 dibandingkan dengan nilai T hitung *Information Quality* sebesar 3,158 dan nilai T hitung *Service Interaction Quality* sebesar 3,081.

5.2. Pembahasan

Dari hasil pengolahan data kuesioner yang memiliki 16 pertanyaan dan 100 responden, maka dapat diketahui kualitas *website* PT.Asuransi Jiwa Kresna secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian, para pengguna juga telah merasa puas dalam penggunaan *website* PT.Asuransi Jiwa Kresna karena dapat dilihat pada tabel 5.3 distribusi jawaban responden lebih banyak menjawab setuju atau puas dan juga memperoleh hasil yang valid dan *reliable*.

Dari hasil uji *regresi linier* berganda $Y' = 2,406 + 0,314 X_1 + 0,251 X_2 + 0,263 X_3$, artinya setiap peningkatan variabel X (*usability*, *information*

quality dan *service interaction quality*) akan mengakibatkan variabel Y (*user satisfaction*) meningkat. Dari hasil Analisis *Koefisien Determinasi* dapat diketahui nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,510. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 51,0% sedangkan untuk sisanya yaitu 49,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Dari hasil Uji *Koefisien Regresi Secara Bersama* (Uji F) secara keseluruhan Dapat diketahui bahwa $F \text{ hitung} = 33,269 > F \text{ tabel} = 3,09$ maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *ServiceInteraction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Dari hasil uji *Koefisien Regresi Secara Parsial* (Uji T) diperoleh hasil:

1. *Usability* dapat diketahui bahwa $T \text{ hitung} = 3,613 > T \text{ tabel} = 1,984$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
2. *Information Quality* dapat diketahui bahwa $T \text{ hitung} = 3,158 > T \text{ tabel} = 1,984$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Information Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
3. *Service Interaction Quality* dapat diketahui bahwa $T \text{ hitung} = 3,081 > T \text{ tabel} = 1,984$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Service Interaction Quality* secara parsial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Jadi secara keseluruhan hasil uji *Koefisien Regresi Secara Parsial* (Uji T) yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Hasil penilaian pengguna *website* PT.Asuransi Jiwa Kresnatermasuk dalam kategori baik. Dengan demikian, para pengguna merasa puas menggunakan *website* PT.Asuransi Jiwa Kresna yang dapat dilihat pada tabel 5.3 distribusi jawaban responden lebih banyak menjawab setuju dan sangat setuju sehingga memperoleh hasil yang valid dan *reliable*.
- 2) Hasil penilaian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji F) yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website*PT. Asuransi Jiwa Kresna karena berpengaruh besar pada kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna sebesar 33,269. Maka variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara positif dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 3) Hasil penilaian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji T) yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website*PT. Asuransi Jiwa Kresna karena berpengaruh besar pada kepuasan pengguna yaitu *usability* sebesar 3,613, *information quality*

sebesar 3,158, dan *service interaction quality* sebesar 3,081 > 1,984. Maka variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara positif dan jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

- 4) Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna memberikan kontribusi yang baik terhadap individu dan menjadikan *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna lebih efisien dan efektif dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja PT. Asuransi Jiwa Kresna.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis ingin mengajukan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak PT. Asuransi Jiwa Kresna sebagai berikut :

- 1) Diharapkan PT. Asuransi Jiwa Kresna mampu meningkatkan kualitas informasi (*information quality*) terutama mengenai informasi-informasi terbaru mengenai produk-produk asuransi kresna (*up to date*) sehingga informasi-informasi yang lama selalu diperbaharui.
- 2) Untuk meningkatkan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) diharapkan PT. Asuransi Jiwa Kresna

mampu menyediakan fitur *chat online* pada *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna apabila ada kekurangan pada indikator-indikator, sehingga memudahkan interaksi antara pengguna dan pihak PT. Asuransi Jiwa Kresna agar kedepannya lebih baik lagi.

- 3) Diharapkan PT. Asuransi Jiwa Kresna dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas kegunaan (*usability*) yang sudah dianggap baik oleh responden karena informasi-informasi yang disediakan oleh PT. Asuransi Jiwa Kresna mudah dimengerti serta memiliki tampilan yang menarik dan sesuai dengan jenis *website* PT. Asuransi Jiwa Kresna.

6.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut beberapa saran yang diharapkan untuk penelitian selanjutnya :

1. Apabila ada kekurangan dikarenakan keterbatasan peneliti, maka diharapkan penelitian selanjutnya mampu memperluas area penelitian dan mencari ruang lingkup dengan populasi yang berbeda.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode selain *webqual* 4.0 dalam pengukuran kualitas terhadap *user satisfaction* selanjutnya agar didapat perbandingan hasil.

3. Menggunakan teori statistik selain uji *regresi linear* berganda (Uji F dan Uji T) dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna agar didapat perbandingan hasil.
4. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model kuesioner bentuk lainnya pada penilaian kepuasan pengguna terhadap suatu sistem.